

คู่มือประชาชน

งานที่ให้บริการ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักปลัดเทศบาลตำบลพรุพี

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

สำนักปลัดเทศบาลตำบลพรุพี

โทรสาร ๐๗๗-๓๘๐๕๘๔

โทรศัพท์ ๐๗๗-๓๘๐๕๘๔

<http://www.phruphi.go.th>

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันและเวลาราชการ

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

๑. มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
๒. ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพหุติการณ์ เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร
๓. ใช้ถ้อยคำสุภาพ
๔. มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย
๕. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลพรุพีทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

๑. ยื่นคำร้องพร้อมหลักฐาน ใช้เวลา ๑๐ นาที
๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร/หลักฐาน ใช้เวลา ๒๐ นาที
๓. รายงานผู้บริหารเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ใช้เวลา ๑ วันทำการ
๔. คณะกรรมการฯ ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ สถานที่ที่เกิดปัญหาข้อร้องเรียน ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันแต่งตั้งคำสั่ง
๕. ประชุมคณะกรรมการเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา ใช้เวลา ๑ วันทำการ นับแต่วันลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง
๖. แจ้งให้ผู้ประกอบการดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ใช้เวลา ๒ วันทำการ
๗. แจ้งผลการดำเนินการให้แก่ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันรับคำร้อง

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

๑. สำเนาบัตรประชาชน
๒. สำเนาบัตรที่ส่วนราชการออกให้โดยมีรูปถ่ายและปรากฏเลขประจำตัว ๑๓ หลัก
๓. รูปถ่าย (ถ้ามี)

ค่าธรรมเนียม

ไม่เสียค่าธรรมเนียม

การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ เทศบาลตำบล
พรุฬห์ โทรศัพท์ ๐๗๗-๓๘๐๕๘๔ หรือเว็บไซต์ <http://www.phruphi.go.th>



คู่มือประชาชนการให้บริการการรับร้องเรียน ร้องทุกข์

จัดทำโดย
ฝ่ายปกครอง สำนักปลัด
เทศบาลตำบลพรุพี
อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลพรุพิณฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลพรุพิณ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอนแสดงกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ฝ่ายปกครอง สำนักปลัด
เทศบาลตำบลพรุพิณ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๑
การบันทึกซื้อร้องเรียน	๑
รายการเอกสารหลักฐานประกอบ	๑
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒
จัดทำโดย	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
แบบฟอร์ม	๔

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ

๒. สถานที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลตำบลพรุฬห์ หมู่ ๔ เทศบาลตำบลพรุฬห์ อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับ เรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลพรุฬห์ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๕. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลพรุฬห์ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๖. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อ ร้องเรียน

๗. รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

๑. สำเนาบัตรประชาชน
๒. สำเนาบัตรที่ส่วนราชการออกให้โดยมีรูปถ่ายและปรากฏเลขประจำตัว ๑๓ หลัก
๓. รูปถ่าย (ถ้ามี)

๘. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

๑. ยื่นคำร้องพร้อมหลักฐาน ใช้เวลา ๑๐ นาที
๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร/หลักฐาน ใช้เวลา ๒๐ นาที
๓. รายงานผู้บริหารเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ใช้เวลา ๑ วันทำการ
๔. คณะกรรมการฯ ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ สถานที่ที่ก่อให้เกิดปัญหาข้อร้องเรียน ภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันแต่งตั้งคำสั่ง
๕. ประชุมคณะกรรมการเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา ใช้เวลา ๑ วันทำการ นับแต่วันลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง
๖. แจ้งให้ผู้ประกอบการดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ใช้เวลา ๒ วันทำการ
๗. แจ้งผลการดำเนินการให้แก่ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบภายใน ๗ วันทำการนับตั้งแต่วันรับคำร้อง

๙. จัดทำโดย

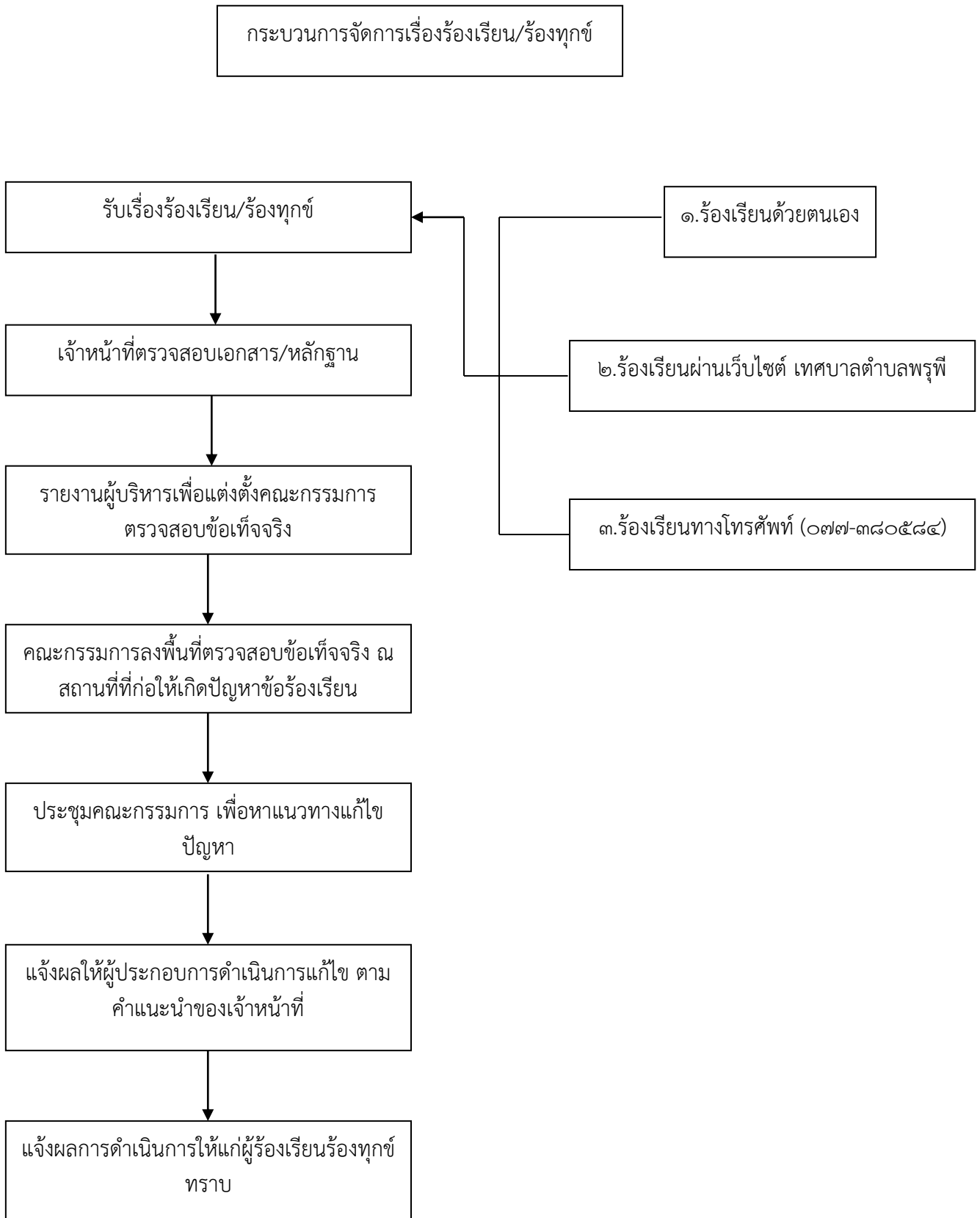
ศูนย์ร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลพรุฬห์ อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

เบอร์โทรศัพท์ ๐๗๗ - ๓๘๐๕๘๔

เบอร์โทรสาร ๐๗๗ - ๓๘๐๕๘๔

เว็บไซต์ www.phruphi.go.th

๑๐.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



กำหนดเวลาขั้นตอนการให้บริการ รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
เทศบาลตำบลพรุพี อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ลำดับ ที่	ชื่องานที่ให้บริการ	ขั้นตอนการพิจารณาอนุญาต ฯลฯ	ระยะเวลาแต่ละ ขั้นตอน	กฎหมาย/กฎที่ให้อำนาจการ พิจารณาอนุญาต (ระบุชื่อกฎหมาย)	ผู้มีอำนาจอนุญาต ฯลฯ	
					ผวจ. (ให้ทำ เครื่องหมาย)	รับมอบอำนาจจาก
๑	รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๑. ยื่นคำร้องพร้อมหลักฐาน ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร/หลักฐาน ๓. รายงานผู้บริหารเพื่อแต่งตั้ง คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ๔. คณะกรรมการฯ ลงพื้นที่ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ณ สถานที่ที่เกิดปัญหาข้อ ร้องเรียน ๕. ประชุมคณะกรรมการเพื่อหาแนว ทางแก้ไขปัญหา ๖. แจ้งให้ผู้ประกอบการดำเนินการแก้ไข ตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ๗. แจ้งผลการดำเนินการให้แก่ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ	๑๐ นาที ๒๐ นาที ๑ วันทำการ ๓ วันทำการ ๑ วันทำการ ๒ วันทำการ ๗ วันทำการ	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้อง ทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒	-	-